

## BAB VI

### KESIMPULAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

6.1.1 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Jenis Kelas Bus Manggala Trans berdasarkan hasil Tabel *Importance Performance Analysis* :

1. Untuk variabel tarif didominasi oleh kelas didominasi oleh kelas ekonomi dan bisnis. Ini membuktikan bahwa semakin rendah tarif untuk suatu layanan bus, maka semakin banyak pelanggannya. Perbedaan harga antar bus ekonomi dan bus bisnis tidak begitu mahal berkisar Rp. 30.000,- . Sedangkan untuk kelas eksekutif perbedaan harga hampir mencapai Rp 40.000,- sampai Rp. 70.000,-. Sehingga untuk kedua kelas ini selalu menjadi andalan utama bagi para penumpang bus. .
2. Untuk variabel pelayanan didominasi oleh kelas bisnis. Hal ini dikarenakan penumpang merasa cukup puas atas pelayanan yang diberikan pada kelas bisnis tanpa harus mengeluarkan *budget* lebih seperti kelas eksekutif yang dirasa pelayanannya tidak jauh berbeda..
3. Untuk variabel fasilitas didominasi oleh kelas eksekutif. Dengan tarif yang paling tinggi diantara kedua kelas lainnya, tentunya harus dibarengi dengan pemberian fasilitas yang lengkap dan bisa memuaskan kebutuhan penumpangnya. Oleh karena itu, kelas eksekutif merupakan pilihan utama

bagi penumpang yang ingin mendapatkan fasilitas yang baik dan lengkap selama perjalanan.

6.1.2 Variabel-variabel Yang Perlu Dipertahankan dari Bus Manggala Trans Untuk Kepuasan dan Kepentingan Penumpang berdasarkan hasil kuadaran II:

6.1.2.1 Untuk Kelas Eksekutif

- a. Variabel 1 yaitu, kepuasan penumpang dimana pihak perusahaan memberi kemudahan dalam hal pembelian tiket sehingga para penumpang tidak perlu melakukan antrian yang panjang dan waktu yang lama. Oleh karena itu, variabel ini tentunya perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan kendaraan layak dipakai untuk perjalanan ini.
- b. Variabel 6 yaitu kenyamanan dalam menggunakan armada kelas ini sangat baik karena disediakan fasilitas yang mendukung perjalanan sehingga penumpang akan merasa nyaman selama perjalanan.
- c. Variabel 8 yaitu, keamanan barang penumpang selama perjalanan. Pada dasarnya semua pelayanan mengenai keamanan barang tentu menjadi prioritas pelayanan perusahaan. Jadi, sopir maupun kodektur akan memperhatikan barang-barang penumpang dan memastikan agar tidak ada yang tertinggal atau rusak dalam bus.
- d. Variabel 9 yaitu jadwal keberangkatan yang ditetapkan terlaksana sesuai dengan jadwal sehingga penumpang dapat memperkirakan waktu perjalanan dan sampai tepat waktu.

- e. Variabel 11 yaitu, kursi penumpang yang dapat diatur maju mundur sehingga memberikan kenyamanan untuk posisi yang diinginkan termaksud pada saat ingin beristirahat dengan santai.
- f. Variabel 12 yaitu, TV dan DVD yang disediakan untuk masing-masing penumpang, sehingga setiap penumpang berhak untuk mengoperasikan siaran yang diinginkan.
- g. Variabel 13 yaitu, AC bus yang berfungsi dengan baik, sehingga sirkulasi udaranya pun terasa sejuk dan jarang menimbulkan pencemaran udara.
- h. Variabel 14 yaitu, kepuasan penumpang untuk ukuran bus sehingga penumpang tidak merasa kesempitan dalam melakukan aktivitas didalam bus.

#### 6.1.2.2 Untuk Kelas Bisnis

- a. Variabel 1 yaitu , kemudahan yang diberikan perusahaan dalam hal pembelian tiket sehingga para penumpang tidak perlu melakukan antrian yang panjang dan waktu yang lama. Oleh karena itu, variabel ini tentunya perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan kendaraan layak dipakai untuk perjalanan ini.
- b. Variabel 2, yaitu tarif yang sudah sesuai dengan fasilitas yang disediakan. Untuk variabel ini perlu dipertahankan karena dirasakan sangat ekonomis sesuai dengan tarif yang terjangkau dan pelayanan fasilitas yang memuaskan.

- c. Variabel 6, yaitu kenyamanan dalam menggunakan armada yang tersedia sangat baik sesuai dengan tarif dan ketersediaan fasilitas yang mendukung perjalanan ini sehingga penumpang akan merasa nyaman selama perjalanan
- d. Variabel 7, yaitu layanan sopir/kenek selama perjalanan yang memperhatikan dengan teliti, baik itu administrasi dan kehadiran penumpang maupun barang-barang penumpang.
- e. Variabel 8, yaitu keamanan barang-barang penumpang pada saat perjalanan bus diperhatikan dan diawasi dengan baik.
- f. Variabel 10 yaitu, pelayanan bus mengantarkan penumpang sampai tempat tujuan. Pihak perusahaan harus memastikan kenyamanan dan kemudahan buat penumpangnya sendiri agar sampai ke tempat tujuannya sehingga variabel ini harus ditingkatkan dan dipertahankan.
- g. Variabel 11 dan 12 yaitu fasilitas layanan seperti kursi penumpang yang dapat diatur maju mundur dan kinerja AC yang baik.

#### 6.1.2.3 Untuk Kelas Ekonomi

- a. Variabel 1 yaitu , kemudahan yang diberikan perusahaan dalam hal pembelian tiket sehingga para penumpang tidak perlu melakukan antrian yang panjang dan waktu yang lama. Bisa dilakukan dengan pembelian langsung di perwakilannya atau melalui via telepon dan sms. Oleh karena itu, variabel ini tentunya perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan kendaraan layak dipakai untuk perjalanan ini.

- b. Variabel 6 yaitu, merasa aman dan nyaman menggunakan jasa angkutan. Salah satu yang menjadi layanan prioritas utama perusahaan adalah kenyamanan dan keamanan dari setiap bis. Kepuasan penumpang mengenai kenyamanan dan keamanan bis sudah lebih besar dari kepentingannya, sehingga untuk variabel ini perlu dipertahankan .
- c. Variabel 9 yaitu jadwal keberangkatan yang ditetapkan terlaksana sesuai dengan jadwal sehingga penumpang dapat memperkirakan waktu perjalanan dan sampai tepat waktu.
- d. Variabel 10 yaitu pelayanan bus mengantarkan penumpang sampai tempat tujuan. Salah satu keunggulan bus ekonomi adalah dapat mengantarkan penumpangnya tidak hanya di jalan-jalan besar maupun perwakilan, tetapi dapat memasuki kompleks yang bisa dilalui bus dan mengangkat barang penumpang sampai tempat tujuan.
- e. Variabel 12 yaitu, TV dan DVD yang disediakan untuk para penumpang selama perjalanan merupakan TV dan DVD *center* yang dipakai untuk kepentingan bersama.
- f. Variabel 13 yaitu, AC bus yang berfungsi dengan baik sehingga kebutuhan udara yang bersih dan sejuk terpenuhi selama perjalanan.
- g. Variabel 14 yaitu kepuasan penumpang mengenai ukuran bus yang sudah sesuai dengan tarif serta fasilitas yang telah diterapkan dan disediakan.

6.1.3 Variabel-variabel Yang Perlu Ditingkatkan dari Bus Manggala Trans Untuk Kepuasan dan Kepentingan Penumpang Berdasarkan Hail Kuadran I:

6.1.3.1 Untuk Kelas Eksekutif

- a. Variabel 2 yaitu tarif angkutan bus saat ini sudah sesuai dengan fasilitas yang tersedia. Untuk kelas ini pada umumnya fasilitas yang disediakan telah memenuhi kepentingan para penumpang. Tetapi ada beberapa fasilitas yang disediakan namun tidak semaksimal yang diinginkan penumpang, sehingga perlunya perhatian dan peningkatan layanan untuk kelas ini.
- b. Variabel 4 yaitu peningkatan harga pada musim liburan. Sebagian penumpang tentunya sangat keberatan dengan kenaikan harga bus yang ditentukan, dan berusaha untuk mencari armada lain namun dengan kualitas yang tidak jauh berbeda, dengan pengecualian jika urusan penumpang mendesak biasanya berapapun harga yang ditentukan akan tetap dibeli. Hal ini perlu diperhatikan oleh pihak perusahaan untuk mengatur pola tarif yang ada sekarang, sehingga tidak kehilangan pelanggan.
- c. Variabel 5 yaitu berbagai macam armada yang memudahkan dalam memenuhi kebutuhan perjalanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas diketahui bahwa ternyata untuk kelas eksekutif ini sering kali mengalami kehabisan kuota tempat duduk dikarenakan banyaknya peminat untuk jenis kelas ini. Pengguna kelas ini pada umumnya adalah para

karyawan kantor yang digunakan untuk perjalanan dinas. Sehingga untuk penumpang lain, terkadang susah untuk mendapatkan kelas eksekutif yang sesuai dengan kebutuhannya. Pihak perusahaan perlu meningkatkan atau menambahkan jumlah armada untuk kepuasan dalam pelayanan bus eksekutif.

- d. Variabel 7 yaitu, layanan sopir/kondektur dalam melayani perjalanan. Layanan sopir dan kenek juga kadang mengganggu penumpang lainnya, terutama para penumpang wanita yang sering diusili.
- e. Variabel 10 yaitu pelayanan bus mengantarkan penumpang sampai tempat tujuan. Tidak seperti kelas ekonomi, untuk jenis kelas bus eksekutif dengan ukuran bus yang besar tidak bisa mengantarkan penumpang sampai tempat tujuan utama, misalnya rumah didalam kompleks. Penumpang akan diturunkan hanya pada tempat yang bisa dilalui bus.

#### 6.1.3.2 Untuk Kelas Ekonomi

- a. Variabel 2 yaitu, tarif angkutan bus saat ini sudah sesuai dengan fasilitas yang tersedia. Dilihat dari sisi ekonomi, tentu fasilitas yang disediakan tidak sebanding dengan bisnis dan eksekutif. Harapan penumpang untuk bisa lebih memaksimalkan pelayanan dan fasilitas untuk kelas ekonomi untuk kenyamanan perjalanan.
- b. Variabel 5 yaitu, dengan tersedianya banyak armada memudahkan penumpang dalam melakukan perjalanan. Tentu banyak sekali peminat untuk kelas ini, sehingga terkadang kuota tiket yang tersedia tidak

mencukupi untuk melayani penumpang lainnya. Perlu adanya tambahan armada untuk kelas ekonomi agar pelayanan maksimal dari pihak perusahaan.

- c. Variabel 8 yaitu, dengan menggunakan armada ini barang-barang penumpang terjamin keamanannya. Pihak perusahaan perlu menyediakan bagasi yang luas agar dapat menampung semua barang bawaan penumpang agar tidak terjadi kerusakan akibat tertindih barang yang satu dengan barang yang lain. Selain itu, kabin diatas tempat duduk perlu diberi penutup agar pada saat perjalanan barang penumpang tidak jatuh, rusak, dan mengganggu penumpang lain.

## **6.2 Saran**

Berdasarkan analisis data dan kesimpulan, maka dapat dikemukakan saran-saran untuk kepuasan penumpang bus :

- a. Pihak perusahaan harus melakukan pemantauan langsung terhadap perkembangan kualitas pelayanan bus untuk mengetahui fasilitas atau layanan apa saja yang belum memuaskan penumpang sehingga bisa dilakukan perbaikan-perbaikan pada bus yang dimaksud.
- b. Pihak perusahaan harus mempertahankan nilai-nilai positif dari fasilitas maupun layanan yang sudah dipraktikan dengan baik kepada para konsumen, sehingga kedepannya konsumen lebih tertarik menggunakan armada bus ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Allo, U.R., 2015, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Metro Permai Trayek Toraja-Makassar*, Laporan Tugas Akhir, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Arianto, R.M., (2014), *Analisis Hubungan Antara Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan Dan Pemasaran Relasional Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Pemeditasi Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., Wilayah Surakarta)*, Universitas Sebelas Maret.
- Dindimara, A.R.U., 2017, *Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kinerja Angkutan Umum*, Laporan Tugas Akhir, Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Kotler, P., Armstrong, G., (2007), *Dasar-Dasar Pemasaran*, Jilid I, Prenhallindo, Jakarta.
- Kurniawan, A.A., (2014), *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemilihan Moda Transportasi Umum*, Laporan Tugas Akhir, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Kusuma, N.W., Benny, S.A., Poli, S., 2016, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pemanduan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Surabaya*, Universitas Hang Tuah, Surabaya.
- Nani, S., Wolok, T., 2014, *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Bank SinarMas Cabang Gorontalo*, Laporan Penelitian dana PNBPTahun Anggaran 2014, Gorontalo
- Putra, Y.S., Dianawati, E., Sarwoko, E., 2013, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Parkir (Studi Pada Mahasiswa Universitas Kanjuruhan,)* Malang.
- Simanullang, N.R., 2016, *Evaluasi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Angkutan Umum Bus Damri Royal Trayek Sintang-Pontianak*, Laporan Tugas Akhir, Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Tamin, O. Z., 1997, *Perencanaan & Pemodelan Transportasi*, ITB, Bandung

Tjiptono, F., 2008, *Strategi Pemasaran*, Andi Yogyakarta, Jakarta

Warpani, S., 1990, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, ITB, Bandung.

<https://www.scribd.com/doc/278691344/Pengertian-Analisis-Diagram-Kartesianus-Irene>

[http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/535/jbptunikompp-gdl-marlinanim-26729-6-unikom\\_m-i.pdf](http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/535/jbptunikompp-gdl-marlinanim-26729-6-unikom_m-i.pdf), diakses pada tanggal 19 April 2017





# LAMPIRAN





## Lampiran 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Eksekutif

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	15

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	52.86	48.523	.439	.843
X2	53.94	44.911	.489	.838
X3	53.50	45.114	.557	.835
X4	54.39	42.587	.496	.840
X5	53.64	45.609	.346	.849
X6	53.33	45.943	.391	.844
X7	53.53	43.742	.653	.829
X8	53.42	47.621	.334	.846
X9	53.22	44.521	.582	.833
X10	53.86	41.666	.666	.826
X11	52.44	49.511	.375	.846
X12	53.39	45.444	.562	.835
X13	52.92	46.821	.641	.835
X14	52.64	49.152	.346	.846
X15	54.42	42.936	.542	.836

### Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Bisnis

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	39	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	15

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	52.18	36.520	.548	.831
X2	52.21	35.852	.588	.828
X3	51.28	40.418	.369	.841
X4	54.23	40.603	.347	.842
X5	52.23	34.814	.619	.825
X6	51.90	38.094	.494	.834
X7	52.18	35.941	.583	.828
X8	52.28	37.524	.458	.836
X9	52.10	35.726	.482	.837
X10	51.44	40.621	.340	.842
X11	52.13	38.167	.457	.836
X12	52.10	38.410	.533	.833
X13	51.95	38.418	.460	.836
X14	51.13	40.799	.347	.842
X15	52.51	36.572	.480	.836

#### Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Ekonomi

##### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	39	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

##### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.833	15

##### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	53.13	43.167	.545	.818
X2	53.33	41.228	.652	.811
X3	53.54	39.992	.593	.813
X4	54.26	40.354	.533	.818
X5	53.36	43.447	.323	.834
X6	53.08	43.599	.382	.828
X7	53.62	43.190	.397	.827
X8	53.23	44.761	.345	.829
X9	52.26	46.248	.362	.829
X10	52.95	42.155	.544	.817
X11	54.15	40.765	.450	.826
X12	52.69	45.271	.400	.827
X13	52.64	44.552	.572	.821
X14	52.44	46.252	.357	.829
X15	53.33	42.228	.553	.817



**Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas  
Eksekutif**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.812	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	62.97	15.742	.504	.796
X2	63.06	14.911	.634	.786
X3	63.36	16.294	.367	.805
X4	63.00	16.343	.339	.807
X5	62.83	16.543	.344	.807
X6	62.94	14.854	.673	.783
X7	62.86	16.237	.415	.803
X8	62.78	16.463	.411	.803
X9	62.81	16.275	.444	.801
X10	63.08	15.393	.513	.795
X11	62.86	16.466	.350	.806
X12	62.94	16.054	.429	.801
X13	62.86	15.494	.633	.789
X14	62.67	17.029	.371	.807
X15	65.14	13.780	.360	.833

### Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas Bisnis

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	39	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	15

#### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	55.79	29.694	.498	.809
X2	55.87	30.009	.419	.813
X3	56.21	30.167	.322	.817
X4	56.87	26.062	.490	.809
X5	58.08	25.599	.561	.802
X6	55.77	29.972	.453	.811
X7	55.85	30.344	.318	.817
X8	56.10	28.252	.481	.807
X9	58.33	28.439	.443	.810
X10	55.90	29.884	.440	.812
X11	55.92	29.599	.492	.809
X12	56.03	28.762	.596	.803
X13	56.21	28.115	.442	.810
X14	57.03	27.341	.443	.811
X15	56.15	28.765	.396	.813

**Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas  
Ekonomi**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	39	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	39	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	15

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	62.26	61.564	.366	.944
X2	62.23	58.761	.679	.939
X3	62.54	54.623	.787	.935
X4	63.23	57.814	.364	.951
X5	62.26	56.775	.731	.937
X6	62.33	56.912	.755	.937
X7	62.46	56.518	.708	.937
X8	62.23	55.656	.805	.935
X9	62.31	55.955	.761	.936
X10	62.23	56.551	.760	.936
X11	62.49	54.046	.794	.935
X12	62.38	56.769	.719	.937
X13	62.31	55.113	.845	.934
X14	62.13	55.957	.812	.935
X15	62.82	55.151	.791	.935

**Lampiran 8.**

## Nilai r Product Moment

N	Taraf Signif		N	Taraf Signif		N	Taraf Signif	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.226	0.345
4	0.95	0.99	28	0.374	0.478	60	0.254	0.33
5	0.878	0.959	29	0.367	0.47	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.22	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.27
11	0.602	0.735	35	0.334	0.43	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.23
14	0.532	0.661	38	0.32	0.413	150	0.159	0.21
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.632	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.59	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.08	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.38	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.07	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

**Lampiran 9.**

**Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Eksekutif  
Secara Manual**

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Eksekutif																Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
No	Item Pertanyaan (X)																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15		
R1	5	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	63	3969
R2	4	3	3	2	2	4	3	4	4	3	5	3	4	5	3	52	2704
R3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	3	51	2601
R4	5	2	3	4	4	2	3	3	5	4	4	3	4	5	1	52	2704
R5	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	3	57	3249
R6	4	2	4	2	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	3	53	2809
R7	4	4	3	1	2	4	3	4	5	2	4	3	4	5	2	50	2500
R8	4	4	4	2	5	4	3	4	4	1	5	3	5	5	2	55	3025
R9	4	4	4	2	4	5	4	4	4	4	5	3	4	5	5	61	3721
R10	5	4	4	2	4	4	5	3	4	5	5	4	4	5	3	61	3721
R11	4	3	4	2	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	3	56	3136
R12	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	3	55	3025
R13	4	2	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	5	2	52	2704
R14	4	2	3	3	4	4	4	3	3	3	5	4	4	4	2	52	2704
R15	4	3	4	3	4	4	3	4	3	2	5	4	4	4	2	53	2809
R16	5	3	3	2	2	2	3	4	3	2	4	3	4	4	2	46	2116
R17	4	3	4	2	4	4	4	3	3	3	5	4	5	5	2	55	3025
R18	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	52	2704
R19	4	4	3	2	2	2	3	5	3	3	4	3	4	5	3	50	2500
R20	5	3	4	2	4	4	4	5	4	3	5	4	5	5	3	60	3600
R21	4	2	4	2	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	2	53	2809
R22	5	4	5	3	5	2	4	3	5	5	5	2	5	5	1	59	3481
R23	5	4	4	2	4	4	4	5	5	4	5	3	4	5	2	60	3600
R24	4	3	3	2	2	4	2	4	3	2	5	3	4	4	2	47	2209
R25	5	2	4	2	5	4	3	4	5	3	5	4	4	5	4	59	3481
R26	4	3	3	1	4	4	4	3	2	3	5	4	4	4	3	51	2601
R27	4	2	2	3	2	5	2	3	3	1	5	3	3	5	1	44	1936
R28	5	4	4	3	4	4	5	2	5	4	5	5	5	4	3	62	3844
R29	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	5184
R30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	2	71	5041
R31	5	5	2	5	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	4	63	3969
R32	5	5	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	67	4489
R33	4	3	4	5	2	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	65	4225
R34	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	65	4225
R35	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	69	4761
R36	5	4	5	5	2	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	68	4624
Σ X	158	119	135	103	130	141	134	138	145	122	173	139	156	166	102	2061	119805
Σ	702	423	354	330	510	583	524	550	452	609	837	557	686	774	529	8420	

**Lampiran 10.****Uji Validitas Kelas Eksekutif Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)**

Responden	X1	X <sup>2</sup>	Y	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	25	63	3969	315
2	4	16	52	2704	208
3	4	16	51	2601	204
4	5	25	52	2704	260
5	4	16	57	3249	228
6	4	16	53	2809	212
7	4	16	50	2500	200
8	4	16	55	3025	220
9	4	16	61	3721	244
10	5	25	61	3721	305
11	4	16	56	3136	224
12	4	16	55	3025	220
13	4	16	52	2704	208
14	4	16	52	2704	208
15	4	16	53	2809	212
16	5	25	46	2116	230
17	4	16	55	3025	220
18	4	16	52	2704	208
19	4	16	50	2500	200
20	5	25	60	3600	300
21	4	16	53	2809	212
22	5	25	59	3481	295
23	5	25	60	3600	300
24	4	16	47	2209	188
25	5	25	59	3481	295
26	4	16	51	2601	204
27	4	16	44	1936	176
28	5	25	62	3844	310
29	5	25	72	5184	360
30	5	25	71	5041	355
31	5	25	63	3969	315
32	5	25	67	4489	335
33	4	16	65	4225	260
34	4	16	65	4225	260
35	4	16	69	4761	276
36	5	25	68	4624	340
Total	158	702	2061	119805	9107

**Lampiran 11.****Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Bisnis****Secara Manual**

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Bisnis																Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
No	Item Pertanyaan (X)																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15		
R1	5	5	5	2	4	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	60	3600
R2	3	2	5	2	3	3	3	4	2	4	4	2	3	4	2	46	2116
R3	4	3	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	3	61	3721
R4	3	4	4	2	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	64	4096
R5	2	3	4	1	2	4	2	1	1	4	3	4	5	4	2	42	1764
R6	4	4	4	1	1	2	3	2	5	4	3	4	3	5	1	46	2116
R7	1	1	4	1	1	5	3	4	5	4	2	3	5	4	2	45	2025
R8	4	2	4	1	4	5	5	4	4	4	3	3	3	5	3	54	2916
R9	2	4	4	2	2	4	4	5	2	5	5	5	4	5	1	54	2916
R10	4	3	5	1	4	4	5	2	4	5	5	4	5	4	4	59	3481
R11	4	5	5	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	62	3844
R12	5	5	5	2	3	5	5	4	5	5	3	3	5	5	5	65	4225
R13	5	5	4	2	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	63	3969
R14	3	5	5	1	5	5	5	4	4	5	2	4	4	4	4	60	3600
R15	5	5	4	2	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	3	65	4225
R16	3	3	4	2	5	4	4	3	3	4	4	3	3	5	3	53	2809
R17	4	3	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	58	3364
R18	3	3	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	52	2704
R19	4	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	61	3721
R20	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59	3481
R21	4	4	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	68	4624
R22	4	4	5	1	4	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	59	3481
R23	4	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	59	3481
R24	4	4	5	1	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	58	3364
R25	4	4	5	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	5	5	58	3364
R26	5	4	5	2	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	63	3969
R27	3	4	5	2	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	4	56	3136
R28	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	4	57	3249
R29	3	3	5	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	56	3136
R30	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	56	3136
R31	4	4	5	2	3	4	2	4	3	5	4	4	4	5	4	57	3249
R32	4	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	47	2209
R33	4	4	5	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	51	2601
R34	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	47	2209
R35	3	3	4	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	5	3	47	2209
R36	3	3	5	1	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	49	2401
R37	3	3	4	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	47	2209
R38	4	3	4	1	4	4	4	3	3	5	3	3	3	4	4	52	2704
R39	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	3	62	3844
Σ X	143	142	178	63	141	154	143	139	146	172	145	146	152	184	130	2178	123268
Σ	553	548	882	111	547	628	555	523	590	768	561	562	612	876	468	8784	

**Lampiran 12.****Uji Validitas Kelas Bisnis Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)**

Responden	X1	X <sup>2</sup>	Y	Y <sup>2</sup>	XY
1	5	25	60	3600	300
2	3	9	46	2116	138
3	4	16	61	3721	244
4	3	9	64	4096	192
5	2	4	42	1764	84
6	4	16	46	2116	184
7	1	1	45	2025	45
8	4	16	54	2916	216
9	2	4	54	2916	108
10	4	16	59	3481	236
11	4	16	62	3844	248
12	5	25	65	4225	325
13	5	25	63	3969	315
14	3	9	60	3600	180
15	5	25	65	4225	325
16	3	9	53	2809	159
17	4	16	58	3364	232
18	3	9	52	2704	156
19	4	16	61	3721	244
20	4	16	59	3481	236
21	4	16	68	4624	272
22	4	16	59	3481	236
23	4	16	59	3481	236
24	4	16	58	3364	232
25	4	16	58	3364	232
26	5	25	63	3969	315
27	3	9	56	3136	168
28	4	16	57	3249	228
29	3	9	56	3136	168
30	4	16	56	3136	224
31	4	16	57	3249	228
32	4	16	47	2209	188
33	4	16	51	2601	204
34	3	9	47	2209	141
35	3	9	47	2209	141
36	3	9	49	2401	147
37	3	9	47	2209	141
38	4	16	52	2704	208
39	4	16	62	3844	248
Total	143	553	2178	123268	8124



**Lampiran 13.**

Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Penumpang Kelas Ekonomi  
Secara Manual

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan Kelas Ekonomi																Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
No	Item Pertanyaan (X)																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15		
R1	4	3	5	2	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	2	50	2500
R2	5	4	5	1	4	4	4	4	3	4	4	4	5	3	3	57	3249
R3	5	4	5	2	5	4	4	4	5	5	4	2	4	3	2	58	3364
R4	5	2	4	2	5	4	4	3	3	3	4	2	5	2	3	51	2601
R5	4	4	5	2	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	4	63	3969
R6	4	1	4	1	4	1	4	1	3	3	5	3	5	1	3	43	1849
R7	4	3	4	2	4	5	4	2	3	4	2	2	4	2	1	46	2116
R8	4	1	4	1	4	2	4	2	2	4	3	2	4	2	1	40	1600
R9	5	4	4	1	5	2	5	3	5	4	3	3	5	2	2	53	2809
R10	4	3	4	2	5	4	5	3	2	4	3	3	4	4	2	52	2704
R11	4	3	4	1	4	3	4	1	2	2	1	2	5	1	1	38	1444
R12	5	2	4	2	4	2	5	1	1	2	3	2	4	2	3	42	1764
R13	5	5	5	2	4	2	4	1	5	4	2	1	5	2	4	51	2601
R14	4	3	4	1	4	3	4	1	4	3	1	1	4	1	1	39	1521
R15	4	3	5	2	5	2	5	2	5	2	2	1	5	3	2	48	2304
R16	4	3	4	1	5	5	4	2	4	3	1	2	4	1	2	45	2025
R17	4	4	4	2	5	3	5	3	5	4	4	3	5	4	4	59	3481
R18	5	4	5	2	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	62	3844
R19	5	4	4	2	5	5	5	3	4	4	4	4	5	4	4	62	3844
R20	5	4	5	2	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	62	3844
R21	5	4	4	2	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	5	61	3721
R22	5	5	5	2	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	63	3969
R23	4	4	5	2	4	4	5	3	5	4	4	3	5	4	4	60	3600
R24	5	5	4	1	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	4	61	3721
R25	5	4	5	2	4	4	4	4	5	2	4	4	5	2	3	57	3249
R26	5	3	5	2	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	54	2916
R27	5	3	4	2	4	4	5	3	4	4	4	3	5	3	3	56	3136
R28	4	3	4	1	5	4	4	3	3	2	3	3	5	2	3	49	2401
R29	4	3	5	2	5	3	4	3	4	3	4	3	5	2	3	53	2809
R30	5	4	4	1	5	4	4	4	4	3	3	2	4	2	3	52	2704
R31	4	4	4	2	5	4	4	4	3	4	3	3	5	2	4	55	3025
R32	4	3	5	1	4	3	5	3	3	3	3	4	4	2	3	50	2500
R33	5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	2	2	5	2	2	49	2401
R34	4	3	4	1	5	3	5	3	4	3	3	3	4	2	2	49	2401
R35	4	3	4	1	4	3	4	3	5	3	2	3	5	2	2	48	2304
R36	5	4	4	1	4	2	4	3	4	3	3	3	4	2	3	49	2401
R37	4	3	5	2	4	4	4	3	2	5	5	4	5	2	3	55	3025
R38	4	3	4	1	4	4	5	3	2	5	4	4	4	1	3	51	2601
R39	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	2	5	2	2	49	2401
Σ X	174	131	171	63	175	134	172	109	144	138	129	112	181	98	111	2042	108718
Σ	786	471	759	111	795	494	768	333	578	516	469	354	849	286	355	7924	

**Lampiran 14.****Uji Validitas Kelas Ekonomi Secara Manual untuk Pernyataan 1 (X1)**

Responden	X1	X <sup>2</sup>	Y	Y <sup>2</sup>	XY
1	4	16	50	2500	200
2	5	25	57	3249	285
3	5	25	58	3364	290
4	5	25	51	2601	255
5	4	16	63	3969	252
6	4	16	43	1849	172
7	4	16	46	2116	184
8	4	16	40	1600	160
9	5	25	53	2809	265
10	4	16	52	2704	208
11	4	16	38	1444	152
12	5	25	42	1764	210
13	5	25	51	2601	255
14	4	16	39	1521	156
15	4	16	48	2304	192
16	4	16	45	2025	180
17	4	16	59	3481	236
18	5	25	62	3844	310
19	5	25	62	3844	310
20	5	25	62	3844	310
21	5	25	61	3721	305
22	5	25	63	3969	315
23	4	16	60	3600	240
24	5	25	61	3721	305
25	5	25	57	3249	285
26	5	25	54	2916	270
27	5	25	56	3136	280
28	4	16	49	2401	196
29	4	16	53	2809	212
30	5	25	52	2704	260
31	4	16	55	3025	220
32	4	16	50	2500	200
33	5	25	49	2401	245
34	4	16	49	2401	196
35	4	16	48	2304	192
36	5	25	49	2401	245
37	4	16	55	3025	220
38	4	16	51	2601	204
39	4	16	49	2401	196
Total	174	786	2042	108718	9168

**Lampiran 15.**

**Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kelas Eksekutif  
Secara Manual**

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas Eksekutif																Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
No	Item Pertanyaan (X)																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15		
R1	5	5	3	2	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	67	4489
R2	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	69	4761
R3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	72	5184
R4	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R5	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	70	4900
R6	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	68	4624
R7	5	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	5041
R8	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	68	4624
R9	5	5	5	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	70	4900
R10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	72	5184
R11	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	72	5184
R12	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73	5329
R13	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	5041
R14	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	73	5329
R15	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	72	5184
R16	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	72	5184
R17	5	5	4	1	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	63	3969
R18	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	71	5041
R19	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	68	4624
R20	5	5	5	2	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	70	4900
R21	5	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	67	4489
R22	4	5	4	1	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	60	3600
R23	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	70	4900
R24	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	68	4624
R25	5	5	4	2	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	64	4096
R26	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	65	4225
R27	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	70	4900
R28	5	4	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	69	4761
R29	4	4	4	2	4	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	59	3481
R30	4	5	4	1	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	62	3844
R31	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	59	3481
R32	4	4	4	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	59	3481
R33	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	66	4356
R34	5	4	4	2	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	64	4096
R35	5	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	62	3844
R36	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	67	4489
Σ X	167	170	162	88	171	167	163	173	165	172	170	166	170	177	152	2433	165059
Σ	783	810	740	258	819	785	749	837	765	828	810	774	810	873	650	11291	

**Lampiran 16.**

**Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kelas Bisnis  
Secara Manual**

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas Bisnis																Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
No	Item Pertanyaan (X)																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15		
R1	5	4	4	4	3	5	4	4	2	4	5	4	5	3	2	58	3364
R2	5	5	5	3	3	5	5	5	2	4	5	5	5	4	4	65	4225
R3	5	5	4	4	3	4	5	4	2	5	5	4	5	3	5	63	3969
R4	4	5	4	4	2	5	4	3	1	4	4	4	4	3	4	55	3025
R5	4	4	4	4	1	4	5	4	1	4	4	4	3	4	4	54	2916
R6	4	4	4	2	1	5	5	3	1	4	4	4	3	2	4	50	2500
R7	4	4	4	2	1	4	4	3	1	4	4	3	3	2	3	46	2116
R8	4	4	4	1	1	4	4	4	1	4	4	4	2	2	4	47	2209
R9	4	5	4	1	1	4	5	4	1	4	4	4	5	3	4	53	2809
R10	5	4	4	4	3	5	5	5	2	5	5	4	5	4	3	63	3969
R11	5	4	4	4	2	5	4	5	2	5	4	5	5	5	3	62	3844
R12	5	4	4	2	1	4	4	4	2	4	5	5	3	2	3	52	2704
R13	5	4	4	2	1	4	5	5	3	5	4	4	4	3	4	57	3249
R14	5	4	5	2	2	5	5	4	2	5	5	5	5	4	5	63	3969
R15	5	4	5	4	3	5	5	4	2	4	5	4	5	3	4	62	3844
R16	5	4	5	4	2	5	5	5	2	5	5	5	5	4	4	65	4225
R17	5	5	5	4	3	5	5	5	3	4	5	5	5	4	5	68	4624
R18	5	4	4	2	2	4	5	5	2	5	5	5	4	4	5	61	3721
R19	5	5	4	4	2	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	64	4096
R20	4	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	5	56	3136
R21	4	4	4	4	2	5	4	5	2	5	4	4	5	2	4	58	3364
R22	4	4	4	2	2	5	5	5	3	4	4	4	5	2	4	57	3249
R23	4	4	4	4	2	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	63	3969
R24	4	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	4	3	4	4	61	3721
R25	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	4	4	5	66	4356
R26	5	5	5	5	1	5	4	5	4	5	5	5	3	2	4	63	3969
R27	5	5	4	4	3	5	4	5	2	5	4	4	5	4	5	64	4096
R28	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	70	4900
R29	5	5	4	4	1	5	5	5	2	5	4	4	4	4	4	61	3721
R30	5	5	4	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	67	4489
R31	5	5	5	4	4	5	5	5	2	5	5	5	4	4	5	68	4624
R32	5	5	4	4	4	5	5	4	2	5	5	5	4	4	5	66	4356
R33	5	5	4	5	2	5	5	5	2	4	5	5	4	5	4	65	4225
R34	4	5	4	4	3	5	5	4	2	5	5	5	5	2	5	63	3969
R35	4	5	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	5	58	3364
R36	5	5	5	5	4	5	4	3	2	4	4	4	5	2	5	62	3844
R37	5	5	5	5	3	4	4	5	2	4	5	4	5	4	5	65	4225
R38	5	5	2	4	1	5	3	4	2	5	4	4	4	5	4	57	3249
R39	5	5	5	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	59	3481
Σ X	181	178	165	139	92	182	179	169	82	177	176	172	165	133	167	2357	143685
Σ	849	822	711	539	258	858	833	753	194	813	804	770	723	487	737	10151	

**Lampiran 17.**

**Data Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Penumpang Kelas Ekonomi  
Secara Manual**

Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepentingan Kelas Ekonomi																Jumlah (Y)	Kuadrat Skor Total
No	Item Pertanyaan (X)																
	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15		
R1	4	4	3	4	5	2	4	4	5	4	5	5	5	5	4	63	3969
R2	5	4	3	4	5	5	3	3	5	4	5	4	5	5	4	64	4096
R3	4	3	4	4	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	3	58	3364
R4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4	60	3600
R5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	5	65	4225
R6	5	4	3	4	4	3	4	2	5	3	5	4	5	4	3	58	3364
R7	5	4	4	5	5	4	4	3	4	3	5	4	4	4	3	61	3721
R8	5	4	3	5	4	5	3	3	5	3	5	4	5	3	4	61	3721
R9	5	3	3	5	5	4	4	3	5	4	5	5	3	3	2	59	3481
R10	4	5	4	5	5	5	4	2	5	3	5	4	5	4	3	63	3969
R11	5	3	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	62	3844
R12	4	5	3	5	5	4	4	3	5	3	4	5	4	5	4	63	3969
R13	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	5	4	64	4096
R14	5	4	3	3	4	3	3	3	5	3	4	4	4	4	4	56	3136
R15	5	4	4	4	4	3	4	4	5	2	5	4	4	5	3	60	3600
R16	5	4	3	4	5	3	4	3	5	3	4	4	4	4	3	58	3364
R17	5	3	3	5	5	3	4	4	5	2	5	4	4	4	3	59	3481
R18	5	4	3	5	5	3	4	2	5	2	5	5	4	5	4	61	3721
R19	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	5	63	3969
R20	5	5	3	4	4	4	4	2	5	3	5	5	5	5	5	64	4096
R21	4	5	3	4	4	3	4	3	5	3	5	4	5	5	5	62	3844
R22	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	5	2	2	2	51	2601
R23	5	4	3	4	3	2	4	2	4	3	3	5	2	3	2	49	2401
R24	5	3	2	4	4	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	45	2025
R25	4	4	2	4	3	4	4	4	2	2	2	4	2	2	2	45	2025
R26	5	4	4	4	2	4	4	2	2	3	2	4	2	2	2	46	2116
R27	4	4	3	4	3	2	2	4	2	2	3	4	2	3	2	44	1936
R28	4	4	4	2	4	2	3	2	2	1	2	5	2	3	2	42	1764
R29	4	4	4	4	3	2	3	3	2	1	2	4	2	2	2	42	1764
R30	4	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	36	1296
R31	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	2	2	43	1849
R32	4	2	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	3	2	42	1764
R33	4	2	2	5	2	3	2	3	1	2	4	3	3	3	3	42	1764
R34	4	3	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	2	2	3	40	1600
R35	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	42	1764
R36	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	39	1521
R37	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	42	1764
R38	5	4	2	3	4	4	2	3	2	3	3	4	2	3	2	46	2116
R39	4	4	2	4	2	3	4	3	2	4	2	2	3	2	2	43	1849
Σ X	174	143	118	153	154	133	135	114	142	106	149	159	133	133	117	2063	112549
Σ	786	545	374	629	646	483	485	356	596	308	623	677	507	507	393	7915	

**Lampiran 18. Dokumentasi Bus Manggala Trans**



**Garasi Bus Manggala Trans di Makassar**



**Bus Manggala Trans di Terminal Daya'**





**Fasilitas Tempat Duduk Penumpang Kelas Ekonomi**



**Fasilitas Tempat Duduk Penumpang Kelas Bisnis**



**Fasilitas Tempat Duduk Penumpang Kelas Eksekutif**





Denah Tempat Duduk Kelas Eksekutif



Denah Tempat Duduk Kelas Bisnis



Denah Tempat Duduk Kelas Ekonomi